



1. Professionelle Organisation

Agenda

Versenden Sie rechtzeitig vor der Telefonkonferenz eine Agenda, damit alle Teilnehmer pünktlich und gut vorbereitet am Telefon sind:

- Thema und Ziel der Telefonkonferenz
- Teilnehmerliste
- Termin, Uhrzeit und Dauer
- Einwahlnummer für die Telefonkonferenz
- Unterlagen (z.B.: Welche Verträge sollen die Teilnehmer bereithalten?)

Telefonnummern

Stellen Sie eine Liste der Telefonnummern inklusive der Durchwahlen aller Gesprächspartner zusammen (falls diese angerufen werden und sich nicht selbst in die Konferenz einwählen).

Moderator

Legen Sie einen Moderatoren fest, der die Konferenz einleitet, alle Teilnehmer durch die zu besprechenden Themen führt und im Notfall einschreiten kann, falls Diskussionen ins Leere führen.

Mitschnitt

Bereiten Sie die Technik so vor, daß die Telefonkonferenz mitgeschnitten und später allen Teilnehmern als Wave-Datei geschickt werden kann.

2. Eigene Vorbereitung

Stichpunkte notieren

Bereiten Sie sich sorgfältig auf die Telefonkonferenz vor: Notieren Sie sich, was genau Sie erreichen möchten, welche Aspekte Sie ansprechen und welche Fragen Sie klären möchten.

Störungen ausschließen

Sorgen Sie dafür, daß es zum Zeitpunkt der Telefonkonferenz keine Hintergrundgeräusche gibt (klingelnde Telefone, Kollegen im Raum etc.) und schalten Sie die Anklopfunktion an Ihrem Telefon aus.

Nutzen Sie Ihren Telefonhörer bzw. Ihr Headset für die Telefonkonferenz, denn die Teilnahme über die Lautsprecher-Funktion Ihres Telefons kann zu Hallgeräuschen und Rückkopplungen führen.

Das Festnetz nutzen

Führen Sie telefonische Konferenzen möglichst über das Festnetz, da es per Handy zu Übertragungsproblemen kommen kann.

3. Erfolgreiche Durchführung

Einleitung

Zu Beginn sollte der Moderator noch einmal das genaue Thema und das Ziel der Telefonkonferenz nennen und – sofern die Konferenz mitgeschnitten wird – die Teilnehmer hierüber informieren.

Nennen Sie Ihren eigenen Namen

Nennen Sie kurz Ihren Namen, bevor Sie etwas sagen. So wissen alle, wer gerade spricht!

Verhaltenskodex

Lassen Sie alle Teilnehmer ausreden und halten Sie Fragen und Antworten kurz und konsequent am Thema.

Sollten doch zu viele Teilnehmer durcheinander reden: Warten Sie, bis der Moderator einschreitet und machen Sie sich Notizen mit den Punkten, die Sie gern sagen möchten – wenn der Zeitpunkt hierfür wieder geeignet ist.

Telefonkonferenz in englischer Sprache

Engländer pflegen in ihrer Ausdrucksweise einen eher indirekten Stil. Wenn ein Engländer beispielsweise sagt: „I think that could just possibly be a problem“ heißt das: „Das ist aber problematisch!!“. Passen Sie Ihre Ausdrucksweise diesem Stil an: Sagen Sie zum Beispiel lieber „I would like“ statt „I want“.

Nutzen Sie kurze und klare Sätze, damit auch die Teilnehmer Sie gut verstehen können, deren Muttersprache nicht Englisch ist.

4. Die Nachbereitung

Eigene Notizen übertragen

Bereiten Sie das, was besprochen wurde, sorgfältig nach: Halten Sie die für Sie wichtigen Inhalte und Ergebnisse schriftlich fest.

Protokoll an alle Teilnehmer

Nach der Telefonkonferenz sollte durch den Initiator ein Gesprächsprotokoll an alle Teilnehmer verschickt werden.

Am besten ist es, die Telefonkonferenz mitzuschneiden und sie den Teilnehmern als Wave-Datei zu senden – inklusive der Zusammenfassung der Ergebnisse und „To Dos“ für die einzelnen Teilnehmer.

© Sabin Bergmann, www.contelle.de + Sibylle Sannwald (Englisch)